

聞く技術 聞いてもらう技術【目次】

この本の問い／対話が難しい時代に／「聞く」を回復する／聞いてもらう技術？／いざ、「聞く」の世界へ

聞く技術 小手先編

023

1 時間と場所を決めてもらおう／2 眉毛にしゃべらせよう／3 正直でいよう／4 沈黙に強くなろう／5 返事は遅く／6 7色の相槌／7 奥義オウム返し／8 気持ちと事実をセットに／9 「わからない」を使う／10 傷つけない言葉を考えよう／11 なにも思い浮かばないときは質問しよう／12 また会おう／小手先の向こうへ

第1章 なぜ聞けなくなるのか

047

届かなかった言葉／社会に欠けているもの／聞くは神秘ではない／「対象としての母親」と「環境としての母親」／ほどよい母親／「対象としての聞く」と「環境としての聞く」／失敗とは何か／痛みを聞く／聞くのが難しい／首相に友達を／聞くはグルグル回る

連鎖する孤独／孤独と孤立のちがい／孤立とはどういう状態か／手厚い守り／個室のちから／メンタルヘルスの本質／他者の声が心に満ちる／安心とはなにか／孤立したひとの矛盾／一瞬で解決しない／心は複数ある／第三者は有利／個人と個室の関係／象牙とビニール／「聞いてもらう技術」へ

聞いてもらう技術 小手先編

123

日常編／1 隣の席に座ろう／2 トイレは一緒に／3 一緒に帰ろう／4 ZOOMで最後まで残ろう／5 たき火を囲もう／6 単純作業を一緒にしよう／7 悪口を言ってみよう／体にしゃべらせる——日常編まとめ／緊急事態編／8 早めにまわりに言っておこう／9 ワケありげな顔をしよう／10 トイレに頻繁に行こう／11 菓を飲み、健康診断の話しよう／12 黒いマスクをしてみよう／13 遅刻して、締切を破ろう／未完のテクニク——緊急事態編まとめ

第3章 聞くことのちから、心配のちから

151

心に毛を生やそう／素人と専門家のちがい／初めてのカウンセリング／2種類の「わかる」／年をとってわかること／それ、つらいよね／世間知の没落／シェアのつながり／世間のちから／世間知と専門知の関係／心配できるようになること／カウンセラーの仕事は通訳／診断名のちから／バカになる／世間知の正体／理解がエイリアンを人間に変える／時間のちから

第4章 誰が聞くのか

205

対話を担う第三者／食卓を分断する話題／「話せばわかる」が通用しないとき／幽霊の話／聞いてもらおう／第三者には3種類ある／聞かれることで、人は変わる／当事者であり、第三者でもある／聞く技術と聞いてもらう技術

あとがき——聞く技術 聞いてもらう技術 本質編

241

まえがき

いきなりですが、「聞く」と「聴く」の違いをご存知でしょうか？

NHK放送文化研究所のホームページには「ただ単に「きく」場合は一般に「聞く」を使い、注意深く（身を入れて）、あるいは進んで耳を傾ける場合には「聴く」を使います」と書いてあります。

つまり、「**聞く**」は**声**が**耳**に入ってくることで、「**聴く**」は**声**に**耳**を傾けること。

「聞く」という言葉は日常的な場面で使われます。「さっき聞いたんだけど、また株価が下がったらしいよ」とか「部長って全然聞いてないよね」とか。「伝聞」なんて

言葉もありますが、なんとなく言葉が耳に入ってきたという感じがありますね。

これに対して、「聴く」はもう少し特別な場面で使われます。「あの曲を聴いてると、いろいろ思い出すよ」とか「部長にちゃんと聴いてもらったよ」とかですね。「傾聴」というと、時間をかけて耳を傾けてもらったニュアンスがあるはずですよ。

受動的なのが「聞く」、能動的なのが「聴く」。

あるいは、心理士としての僕なりに定義するならば、「聞く」は語られていることを言葉通りに受け止めること、「聴く」は語られていることの裏にある気持ちに触れること。

そんなふうに整理してもいいかもしれない。

↑この本の問い

それでは、「聞く」と「聴く」のどちらが難しいと思いますか？

実を言えば、僕はずっと「聴く」のほうが難しいというか、レベルが高いと思っています。

僕が専門にしている臨床心理学では「聴く」という言葉のほうがよく使われます。

レジェンド臨床心理学者である河合隼雄も『こころの声を聴く』とか『読む力・聴く力』という本を出しています。

ですから、「聞く」は素人でもできる当たり前のことで、「聴く」こそが専門家の高度な仕事なのだ、僕は思っていました。カウンセラーは語られている言葉の奥底に隠れた思いを聴かねばならぬのだ、と。

浅はかでした。

どう考えたって、「聴く」よりも「聞く」のほうが難しい。

「なんで？」と思われるかもしれませんが。

でもね、「話を聞いてくれない」とは言うけれど、「話を聴いてくれない」と書く違和感があると思いませんか？ 「聞けない」ことはよくあるけど、「聴けない」というのはすごくレアな例です（イヤホンが壊れたときくらいですかね）。

つまり、「なんでちゃんと聞いてくれないの？」とか「ちょっとは聞いてくれよ！」

と言われるとき、求められているのは「聴く」ではなく「聞く」なのです。

そのとき、相手は心の奥底にある気持ちを知ってほしいのではなく、ちゃんと言葉にしているのだから、とりあえずそれだけでも受け取ってほしいと願っています。

言っていることを真に受けてほしい。それが「ちゃんと聞いて」という訴えの内実です。

これが本当に難しい。僕らにはどうしても相手の言うことを真に受けることができないときがあるからです。

たとえば、「愛している」と言われて「この人、遺産狙いなんだろうな」と思うとき、僕らは真意を読み取ろうとして、目の前にある言葉を無視しています。

あるいは、「あなたの言葉に傷ついた」と言われて、すぐさま「でも君にも問題があったてさ」と考え始めるとき、僕らは相手の言葉を一瞬で跳ね返しています。

僕らには聞きたくないときがあり、聞く余裕がないときがある。「聞く」は声が入って入ることだから簡単そうに見えるけど、僕らはしばしばその耳を塞いでしま

うのです。

「聴く」よりも「聞く」のほうが難しい。

心の奥底に触れるよりも、懸命に訴えられていることをそのまま受けとるほうがずつと難しい。

ならば、どうしたら「聞く」ができるのか。これがこの本の問いです。

↑対話が難しい時代に

実を言うと、これまで僕は「聴く」にばかり気をとられて、「聞く」について真剣に考えてきませんでした。

「聞く」は心理士として仕事をするうえであまりに当たり前のことでしたから、たとえば「話の聞き方」を教えるほしいなどと言われると、素人臭い質問しょうじくまだなあとすら思っていたのです（ああ、浅はかだ）。

考えが大きく変わったのは、2020年に朝日新聞で「社会季評」を連載するようになってからです。3カ月に一度、そのときどきの社会について評論を書かねばならなくなったのですが、そういう目で社会を見てみると、「聞く」の不全ばかりが目につきました。

今もそうかもしれませんが、そのころ社会にはさまざまなイシューがあり、それらについてさまざまな声が上がっていて、深刻な対立の様相を呈ていしていました。

ですから、「対話が大事」と至るところで語られていたわけですが、僕が目から見るかぎり、対話はうまくいっていませんでした。

言葉と言葉は岩石のように、ぶつけあうものになっていました。硬くて、強い言葉が投げつけられ、お互いを傷つけあう。必要だったのは、お互いを理解して、納得のいく結論を出すことなのに、どうにもそれが難しくなっていた。

声上がる。だけど、聞かれない。

深い思いを汲み取ってもらえないのではなく、「それは嫌だ」と言っているだけな

のに、言葉通りに受け取ってもらえない。

その結果、社会の亀裂はどんどん深まっていく。僕が目にしたのは、そういう風景だったのです。

ですから、この時期に僕が書いた評論は、徐々に「聞く」をめぐるものになっていきました。

意識的に「聞く」をテーマにしようと思ったわけじゃありません。心理士として社会に何を言えるかを考えたときに、話はおのずと「聞く」に収斂しゅうれんしていったのです。

なぜ僕らの社会は話を聞けないのだろうか。手を替え品を替えながら、同じことを考え続けることになりました。

†「聞く」を回復する

評論を書きながら、心理士として社会というものをどう考えるか、きわめて素朴なものではあるにせよ「社会哲学」と言えるようなものが、僕の中に輪郭を持ちはじめ

ていました。

とはいえ、その段階では連載を続けるのに必死で、「聞く」についての本をまとめようとは思っていませんでした。

転機となったのは、2021年の終わりごろに朝日新聞社で行われたオンラインイベントです。「社会季評」で書いてきた「聞く」論について、担当記者であった高久潤さんに話を聞いてもらい、新聞読者たちからの質問に答えるという会でした。

まったく予想外なことに、参加者は1000人近くも集まり（僕はせいぜい100人くらいと思っていた）、「聞く」に強い関心が寄せられていることをはじめて実感しました。

参加人数だけじゃありません。なにより驚いたのは150件近く寄せられた質問の
中身でした。

政治家や経営者の話の聞かなさ、地域社会でのつながりの減少、日本社会において聞かれていないマイノリティの声、社会における「聞く」の不全についての質問はも

ちろんたくさん寄せられました。会の趣旨がそういうものだったので当然です。

でも、それだけじゃなかった。

家族に心の病気の人がいるのだけど、どうやって話を聞けばいいのかわかるのか？

職場の部下のことを心配しているのだが、どう声をかければいいのか？

身近な人が自分のことをわかってくれない、どのような話し方をすればわかってくれるのか？

日常の中で、話を聞くことができずに困っている人たちと、話を聞いてもらえずに苦しんでいる人たちが、多数の質問を寄せていたのです。

「聞く」の不全。

それは社会全体が病んでいる問題でもあり、個々人が苦悩している問題でもあったのです。「聞く」はマクロとミクロの両方にまたがる切実な問題でした。

ならば、心理士である自分にも、なにかできることがあるのではないか。

だって、それこそが、僕が日々の臨床で扱っている問題そのものなのですから。

夫が聞いてくれない、妻の言っていることがわからない、子どもが何を考えているか理解できない、親が何もわかってくれない。

「それは嫌だ」と何度も何度も言っているのに、あの人は全然聞いてくれない。

僕の日々の仕事はうまくいかない「聞く」について、ああでもない、こうでもない
と話し合い、クライアントの日常に「聞く」を回復することにあります。

よく考えたら、僕は「聞く」の専門家でもあったのです。

今まで「聴く」の陰かげに隠れていた「聞く」の価値が、にわかには浮かび上がって見え
てきました。

↑聞いてもらう技術？

「聞く」の不全と「聞く」の回復。

なぜ話を聞けなくなり、どうすれば話を聞けるようになるのか。あるいはどうい
うときに話を聞いてもらえなくなり、どうしたら話を聞いてもらえるのか。

これがこの本のテーマです。

「話の聞き方」について書かねばなりません。

素人臭いとか言っている場合じゃありません。

心理士の世界には、ある程度「聞く技術」が蓄積されています。

僕らの仕事はとにもかくにも、話を聞かないとはじまらないので、クライエントが話をしやすいように、あるいはしゃべりにくいことを話せるように、ちょっとした技術があります。

実はこれが案外、**本には書かれていない**んです。

たぶん、聞く技術があまりに具体的にプラクティカルで、個人的なものだからだと思えます。

それぞれが臨床をするなかで、自分のキャラに合うように形作られた技術なので、文字にしてみると、小手先臭がしちゃって、本で書くようなことじゃない感じがするんですね。

とはいえ、小手先もそれなりに役に立つときはありますから、最初に僕なりのプラクティカルな「聞く技術 小手先編」をまとめてみました。

読者が自分なりに微調整しながら使ってもらえたらうれしいです。

ただし、本当の問題はその先にあります。

そうですね？

「なんでちゃんと聞いてくれないの？」と訴えられているとき、小手先の「聞く技術」では、どうにも対応できません。

カウンセリングでも同じです。「聞く技術」が役に立つのは平時へいじであって、本当に深刻な問題が生じて、「聞く」が試されているときには、小手先では歯が立たない。

「聞く」が不全おちいに陥るとき、実際のところ、僕らは聞けなさいけないおちいと思っ
て、聞こうとも思っています。

それなのに、心が狭せままり、耳が塞がれてしまって、聞くことができなくなる。自分ではどうしようもできなくなってしまう。

これこそが、問題の核心です。

ならばどうしたらいいか？

結論から言いましょう。

聞いてもらう、からはじめよう。

あなたが話を聞けないのは、あなたの話を聞いてもらっていないからです。心が追い詰められ、脅おびやかされているときには、僕らは人の話を聞けません。

ですから、聞いてもらう必要がある。

話を聞けなくなっているのには事情があること、耳を塞ぎたくなるだけのさまざまな経緯があったこと、あなたにはあなたのストーリーがあったこと。

そういうことを聞いてもらえたときのみ、僕らの心に他者のストーリーを置いておくためのスペースが生まれます。

「聞く」の回復とはそういうことです。

「聞く」は「聞いてもらう」に支えられています。したがって、「聞く技術」は「聞いてもらう技術」によって補われなくてはなりません。

「聞いてもらう技術」？

ふしぎな言葉に聞こえるかもしれませんが。その感覚をぜひ覚えておいてください。このふしぎさこそが、「聞く」のふしぎさであり、そして「聞く」に宿る深いちからであって、この本でこれから解き明かしていく謎であるからです。

↑つぎ、「聞く」の世界へ

前置きはこれくらいにして、そろそろ本編に入っていききたいところなので、最後にこの本が3種類の文章からできていることだけ説明しておきましょう。

ひとつめは実用的なマニュアルです。最初に「聞く技術 小手先編」が、それから中盤には「聞いてもらう技術 小手先編」が置かれています。

これらは読者が日常で使うことを想定して書かれたものです。日々の生活に役立てていただければと思います。

ふたつめは「社会季評」として書かれた評論たちです。そのときどきの世相と絡めながら、「聞く」をめぐって書かれた短い文章たちが、それぞれの章の冒頭に置かれています。

新聞読者に向けて書いたものですから、難しい文章ではないと思うのですが、字数の制限もあって、凝縮した表現がなされているので、もしかしたらわかりにくいところもあるかもしれません。

ですから、3つめは「社会季評」の背景にあったアイディアをカウンセラー目線でわかりやすく解説した文章となります。心理学や人類学の知見を紹介しながら、なぜ「聞く」は不全に陥り、いかにしたら「聞く」を回復することができるのかを、章を追って順番に説明していこうと思います。

少しずつ体温の違う3種類の文章。これらが「聞く」の社会的、日常的、そして臨

床的な姿を浮かび上がらせ、そこに通底する本質を描き出してくれたらと願っています。

しばし、あなたの耳を貸してください。

あなたとあなたのまわりの「聞く」を回復するために、僕の話聞いてほしい。

はじめましょう。いざ、「聞く」の世界へ。